

Andreea Toma

IKÄÄNTYNEIDEN KOKEMUKSIA IKÄPISTEEN  
NEUVONTAPALVELUISTA

Hoitotyön koulutusohjelma  
2016

# IKÄÄNTYNEIDEN KOKEMUKSIA IKÄPISTEEN NEUVONTAPALVELUISTA

Toma, Andreea Evelina  
Satakunnan ammattikorkeakoulu  
Hoitotyön koulutusohjelma  
Toukokuu 2016  
Ohjaaja: Elsa, Hytönen  
Sivumäärä: 29  
Liitteitä: 1

Asiasanat: ikääntynyt, ikääntyminen, iäkkäiden neuvontapalvelut

---

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää ikääntyneiden kokemuksia Porin perusturvakeskuksen Ikäpisteen neuvontapalveluista. Tavoitteena oli saada tietoa miten ikäihmiset hyötyvät Ikäpisteen neuvontapalveluista sekä kerätä kehitysehdotuksia Ikäpisteen toiminnan kehittämiseksi. Aihealue valikoitui opinnäytetyön tilaajan kanssa käytyjen keskustelujen jälkeen.

Tutkimus oli lähestymistavaltaan kvantitatiivinen, mutta siinä hyödynnettiin myös kvalitatiivista lähestymistapaa. Tutkimukseen kerättiin aineisto kyselylomakkeilla. Kyselyyn vastasi 13 Ulvilan ja 11 Porin Ikäpisteen asiakasta. Kyselylomakkeita jaettiin vastattavaksi 28 kappaletta, joten vastausprosentti oli 85,7%. Analyysi tehtiin tilastollisia menetelmiä sekä sisällönanalyysia hyödyntäen. Vastaajien vähäisen määrän vuoksi tuloksia ei voida yleistää.

Tutkimukseen osallistui 18 naista ja kuusi miestä. Suurin osa vastaajista oli yli 76-vuotiaita. Kyselyyn osallistuneet asiakkaat pitivät Ikäpisteessä käyntejä onnistuneina. He kokivat tulleet kuulluksi käynnin aikana ja suurin osa koki saaneensa tarvitsemaansa tietoa. He olivat saaneet tukea erilaisten hakemusten täyttämässä ja sillä tavoin myös taloudellista hyötyä. Suurin osa vastaajista oli sitä mieltä, että Ikäpisteen henkilökunta oli asiantuntevaa ja he suosittelisivat Ikäpisteen palveluja muille ikääntyneille. Kehittämisideoiksi nousivat työntekijöiden lisääminen, Ikäpisteen palveluista tiedottaminen erityisesti syrjäseudun vanhuksille, palveluiden jatkuvuus ja virikkeiden lisääminen. Viriketoimintana toivottiin jumppaa, vesijumppaa, joogaa, askartelua ja retkiä.

# EXPERIENCES OF THE AGED OF THE COUNSELLING SERVICES AT AGEINFO

Toma, Andreea Evelina  
Satakunta University of Applied Sciences  
Degree Programme in nursing  
May 2016  
Supervisor: Hytönen, Elsa  
Number of pages:  
Appendices:

Key words: an elderly person ageinfo, ageinfo activities, counselling services for the elderly

---

The purpose of this thesis was to explore the experiences of the elderly of the counselling services of the ageinfo of Pori Basic Security. The aim was to find out, how the counselling services benefit the elderly and to collect suggestions to develop the functions of the ageinfo. The topic was commissioned by Pori Basic Security after discussions.

The approach to the thesis was mainly quantitative but qualitative approach was also used. The data were collected by questionnaires from the clients of the ageinfos in Ulvila and Pori. The questionnaires were distributed to 28 clients and 13 clients from Ulvila and 11 clients from Pori answered the questionnaire. As a result, the response rate was 85,7 per cent. The analysis was carried out by statistical methods and content analysis. Because of the small number of respondents the answers cannot be generalized.

Altogether 18 women and six men participated in the study. Most of the respondents were over 76 years old. The respondents thought that their visits to the ageinfo were successful. They felt that they were heard at the ageinfo and most of the clients felt that they received the information they needed. Most of the respondents thought that the personnel at the ageinfo had expertise and they recommended the services to other elderly people. The suggestions for development included for example the following things: the number of the staff should be increased, more information of the services should be given, in particular, to the elderly in remote areas, continuity of services should be guaranteed and recreational activities increased. The respondents hoped for gymnastics, water gymnastics, yoga, craft work and excursions.

# SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	5
2	TEOREETTISET LÄHTÖKOHDAT .....	6
2.1	Ikääntyminen ja gerontologia .....	6
2.2	Ikääntyneiden palvelujärjestelmän kehittäminen.....	7
2.3	Huolenpito ikääntyneestä ihmisestä eri kulttuureissa .....	8
2.4	Ikääntyneiden neuvontapalvelut .....	8
2.5	Porin Ikäpiste .....	9
2.6	Katsaus aikaisempiin tutkimuksiin .....	10
3	OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS, TAVOITTEET JA TUTKIMUSKYSYMYKSET .....	11
4	OPINNÄYTETYÖN TOTEUTTAMINEN .....	12
4.1	Menetelmälliset lähtökohdat .....	12
4.2	Aineiston kerääminen .....	13
4.3	Aineiston analyysi.....	14
5	TULOKSET .....	15
5.1	Taustatiedot vastaajista .....	15
5.2	Ikääntyneiden näkemyksiä Ikäpisteen neuvontapalveluista .....	18
5.3	Kehittämisehdotuksia Ikäpisteen toimintaan .....	22
6	JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA .....	23
6.1	Eettisyys.....	23
6.2	Luotettavuus.....	25
6.3	Tulosten tarkastelu .....	26
6.4	Pohdinta ja jatkotutkimushaasteet.....	27
	LÄHTEET.....	28
	LIITTEET	

## 1 JOHDANTO

Lain mukaan kunnat ovat velvollisia järjestämään ikääntyneen väestön hyvinvointia, terveyttä, toimintakykyä ja itsenäistä suorittamista tukevia neuvontapalveluja. (Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvveluista 980/2012, 12 §). Palveluiden tarkoituksena on tukea ikääntyneen kotona asumista ja selviytymistä mahdollisimman pitkään. Palvelut ovat ilmaista sekä ikääntyneille että heidän omaisilleen. Neuvontapalvelut tarjoavat henkilökohtaista ohjausta ja apua arjessa selviytymiseen, esimerkiksi erilaisten palveluiden ja etuuksien hakemisessa sekä lomakkeiden täyttämisessä. Tämän lisäksi palvelut tarjoavat tietoa terveyden ja toimintakyvyn ylläpitämisestä, kolmannen sektorin järjestämistä palveluista, apuvälineistä ja teknologian ratkaisuista millä turvataan ja tuetaan kotona asumista. (Porin perusturvakeskuksen www-sivut 2015.)

Opinnäytetyö oli työelämalähtöinen. Se tehtiin Porin perusturvakeskukselle. Tarkoituksena oli selvittää ikääntyneiden kokemuksia Ikäpisteen neuvontapalveluista. Tavoitteena oli saada tietoa miten ikäihmiset hyötyvät Ikäpisteen neuvontapalveluista sekä kerätä kehitysehdotuksia Ikäpisteen toiminnan kehittämiseksi.

Asiasanat olivat ikääntynyt, ikääntyminen ja iäkkäiden neuvontapalvelut.

## 2 TEOREETTISET LÄHTÖKOHDAT

### 2.1 Ikääntyminen ja gerontologia

Ikääntymisen eri vaiheista puhuttaessa käytetään usein käsitteitä kolmas ikä, neljäs ikä ja viides ikä. Kolmannella iällä tarkoitetaan niin sanottua seniori-ikää, joka sijoittuu ikävuosiin 60-80 vuotta. Tässä ikävaiheessa ovat usein terveitä ja aktiivisia. Neljäs ikää alkaa ikävuosta 80/85 vuotta ja tarkoittaa vanhuusvuosia, jolloin toimintakyky on alentunut ja kunto huonontunut. Viidennen iän katsotaan alkavan silloin, kun hoidon ja palvelujen tarve on suurimmillaan. Kyse on elämän viimeisimmistä vuosista. Suomalaisten mielestä vanhuuden ikäraja on noin 72 – vuoden ikä. (Ikäinstituutin www-sivut 2016; Koskinen 2006.)

Kysyttäessä vanhoilta ihmisiltä, milloin ikä on alkanut painaa vastaukset sijoittuvat ikävuosien 60-70 välille, mutta vain kolmasosa 80- vuotiaista myöntää olevansa vanhuksia. Suurin osa 85 –vuotiaista taas kokee jo tulleen vanhaksi. (Heikkinen 2013, 394.)

Vanheneminen on solujen vähittäistä muuttumista, joka lopulta johtaa kuolemaan. Vanhetessa solujen kemialliset reaktion hidastuvat ja solu jakautuu yhä harvemmin. (Heikkinen & Rantanen 2010, 312.) Solu- ja kudostasolla vanheneminen on kuivumista, rasvoittumista, hyytymistä ja jäykistymistä. Ihmisen päästyä 75-80 vuoden ikään sydämen, aivojen, munuaisten ja lihaksiston soluista on kadonnut 20-40%. Solut, jotka ovat jääneet jäljelle suurentuvat ja rasvasoluja tulee surkastuneiden solujen tilalle. Solujen jakautuessa ja vanhetessa niiden telomeerit lyhenevät ja pysäyttävät lopulta solun jakautumisen. Telomeerit ovat kromosomien päitä suojaavia rakenteita ja ne lyhentävät aina solun jakautuessa siihen asti kun solu menettää jakautumiskykynsä. Useimpien syöpäsolujen ja kantasolujen telomeerit eivät lyhene, vaan telomeerit rakentuvat uudelleen. (Tilvis, Pitkälä, Strandberg, Sulkava & Viitanen 2010, 21.)

Gerontologia tutkii vanhenemista ja vanhuutta. Gerontologit pyrkivät selittämään mitä tapahtuu ihmisen ja muiden lajien vanhetessa, mikä määrää elämän pituutta,

mitkä ovat vanhenemisseuraukset sekä yksilöiden että yhteisöjen kannalta, mitkä asiat säätelevät vanhenemiseen sisältyviä muutoksia ja miten näihin tekijöihin voitaisiin vaikuttaa. Vanheneminen koskettaa elämän eri osa-alueita ja on eri alojen asiantuntijoiden kiinnostuksen kohde. (Heikkinen & Rantanen 2010, 16.)

Vuonna 1908 on käytettiin ensimmäisen kerran gerontologia-käsitettä, mutta toisen maailmansodan jälkeen gerontologian kehitys tieteenalana vauhdittui. Gunter ja Estes ovat määritelleet vuonna 1979 gerontologisen hoitotyön tavalla, joka on vieläkin käyttökelpoinen. Määritelmän mukaan gerontologinen hoitotyö on terveydenhuoltopalvelu, jossa yhdistetään hoitotyön ja gerontologian tieto sekä menetelmät siten, että luodaan edellytykset ikäihmisten terveyttä edistävälle käyttäytymiselle. Gerontologisessa hoitotyössä minimoidaan ja kompensoidaan terveysongelmista aiheutuvia haittoja ja tuetaan ikäihmisten sosiaalista hyvinvointia erilaisissa elämäntilanteissa. Gerontologisessa hoitotyössä hoidetaan iäkkäiden ihmisten sairauksia ja lievitetään iäkkäiden kärsimyksiä. (Voutilainen & Tiikkainen 2009, 15-16.)

## 2.2 Ikääntyneiden palvelujärjestelmän kehittäminen

Tänä päivänä on asetettu useita sosiaali- ja terveystieteellisiä tavoitteita ikääntyneiden palvelujärjestelmän ja palvelujen sisällön kehittämiseksi. Tavoitteena on hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen, kotona asumisen tukeminen ja ympärivuorokautisen hoivan ja hoidon uudistaminen. Ikääntyneiden terveyden ylläpitämisessä ja edistämisessä on tärkeää ennaltaehkäisy ja varhainen puuttuminen toimintakyvyn ja terveydentilan heikkenemiseen sekä sosiaalisiin ongelmiin. (Voutilainen & Tiikkainen 2009, 109-110.)

Palvelujen laadun kehittämiseksi on myös esitetty useita tavoitteita. Palvelujen laadun keskeinen osatekijä on asiakaslähtöisyys ja hyvä hoito. Asiakkaan tarpeet, hänen voimavarojensa ja elinympäristönsä huolellinen ja monipuolinen arviointi määrävät hoito- ja palvelupsroksien asiakaslähtöistä suunnittelua ja toteutusta. On tärkeää, että palvelut ovat riittävät ja oikea-aikaiset. (Voutilainen & Tiikkainen 2009, 109-110.)

### 2.3 Huolenpito ikääntyneestä ihmisestä eri kulttuureissa

Koko hoitotyön perusarvona voidaan pitää huolenpitoa. Se on myös gerontologisen hoitotyön perusarvo ja keskeinen asia ikääntyneiden ihmisten hoidossa. Tiettyyn pisteeseen saakka hoitoa voidaan perusteella hyötyarvoilla esimerkiksi nuorten ja keski-ikäisten hoitoa. Siinä ei sinänsä ole mitään väärää, mutta kaikkea ei voi perusteella pelkästään hyötyarvoilla. Miksi tulisi hoitaa vaikeasti dementoituneita, liikuntakyvyttömiä ja kuolevia vanhoja ihmisiä? Siksi koska he ovat ihmisiä ja koska huolenpito kuuluu heidän oikeuksiinsa, jotta heidän elämänsä olisi mahdollisimman hyvää. (Voutilainen & Tiikkainen 2009, 29.)

Eri kulttuureissa ikääntyneiden ihmisten arvostus ja asema vaihtelee. Samoin vaihtelee myös käsitys terveydestä, hyvästä elämästä, hyvästä vanhenemisesta, sairaudesta ja kuolemasta. (Heikkinen & Rantanen 2010, 88.)

Viime aikoina on noussut esille uusi haaste, kieli. Yhä useammin ikääntyneillä on oma kieli, joka poikkeaa enemmistökulttuurin kielestä. Sekä ruotsalaiset että suomalaiset tutkimukset tukevat tätä erityisongelmaa. Tämän päivän ja huomisen kielivähemmistöjen ikääntyneillä voi olla vaikeuksia selviytyä enemmistön kielellä. Osa ikääntyneistä ei ehkä osaa enemmistön kieltä lankaan. Ihminen, joka on oppinut enemmistön kielen aikuisena voi menettää uuden kielen taitonsa dementoituessaan. Tutkimukset, joita on tehty ruotsinsuomalaisille, osoittavat että ruotsin kielen taidon menettäminen vaikeutti dementoituneiden mahdollisuuksia saada hyvää hoitoa. (Heikkinen & Rantanen 2010, 90.)

### 2.4 Ikääntyneiden neuvontapalvelut

Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista (980/2012, 12§) velvoittaa kuntia järjestämään ikääntyneen väestön hyvinvointia, terveyttä, toimintakykyä ja itsenäistä suoriutumista tukevia neuvontapalveluja joihin kuuluu terveystarkastukset, vastaanotot tai kotikäyntejä erityisesti riskiryhmille. Ikääntyneiden neuvontapalveluiden tavoitteena on parantaa



iäkkäiden toimintakykyä ja sen omaehtoista ylläpitämistä sekä tukea iäkkäiden ihmisten kotona asumista. Neuvontapalvelut voidaan järjestää matalan kynnyksen palveluna palvelupisteessä, liikkuvana palveluna asiakkaiden luo, puhelin- ja tekstiviestipalveluna tai verkkotiedotuksena ja verkkopalveluna. Neuvontapalvelut sisältävät ohjausta ja neuvontaa terveyden edistämiseen, sairauksien ja tapaturmien ehkäisyyn liittyen. Lain mukaan hoitohenkilökunnalla on velvollisuus tunnistaa terveydellisiä ongelmia ja puuttua niihin sekä ohjata asiakasta turvalliseen lääkehoitoon. (Sosiaali- ja terveysministeriön [www-sivut](http://www.sosiaali-ja-terveysministerio.fi) 2016.) Terveystieteidenhuoltolaki (1325/2010) velvoittaa kuntia seuraamaan asukkaattensa terveyttä ja hyvinvointia sekä niihin vaikuttavia tekijöitä väestöryhmittäin.

Iäkkäiden ihmisten hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi on olemassa laatusuositus, jonka tarkoituksena on turvata mahdollisimman terve ja toimintakykyinen ikääntyminen sekä laadukkaat ja vaikuttavat palvelut niitä tarvitseville ikääntyneille henkilöille. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2013.)

Laatusuosituksen keskeisiä sisältöjä ovat osallisuus ja toimijuus, asuminen ja elinympäristö, mahdollisimman terveen ja toimintakykyisen ikääntymisen turvaaminen, oikea palvelu oikeaan aikaan, palvelujen rakenne, hoidon ja huolenpidon turvaajat ja johtaminen. Erityistä huomiota on kiinnitetty siihen, että suositeltaville asiakokonaisuuksille on tietoon perustuvat perustelunsa ja käytettävissä indikaattoreita, joiden avulla suositusten toteutumista voidaan järjestelmällisesti arvioida. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2013.)

## 2.5 Porin Ikäpiste

Porin Ikäpiste on Porin perusturvakeskuksen järjestämää toimintaa, jonka tarkoituksena on tukea ikääntyneiden kotona asumista ja selviytymistä mahdollisimman pitkään. Ikäpisteen neuvontapalvelu tarjoaa maksutonta palveluneuvontaa ikääntyville ja heidän läheisilleen, yksilöllistä ohjausta ja apua arjessa selviytymiseen, muun muassa erilaisten palveluiden ja etuuksien/tukien hakemisessa sekä lomakkeiden täyttämässä, tietoa terveyden ja toimintakyvyn ylläpitämisestä, kolmannen sektorin järjestämistä palveluista, apuvälineistä ja

teknologian ratkaisuihin, joilla kotona asumista turvataan ja tuetaan, muistineuvontaa ja -ohjausta sekä muistitestejä yli 65-vuotiaille (ajanvarauksella) ja puhelinneuvontaa ympäri vuorokauden. Lisäksi Ikäpiste tarjoaa erilaisia musiikki-, luento- ym. tilaisuuksia. Ne ovat maksuttomia ja niihin on vapaa pääsy. (Porin perusturvakeskuksen www-sivut 2015.)

Ikäpisteen toimintaa on Porissa Viikkarin Valkamassa, Ulvilassa, Noormarkussa ja Merikarvialla (Porin Perusturvakeskuksen www-sivut 2016)

## 2.6 Katsaus aikaisempiin tutkimuksiin

Karne (2013, 2) on selvittänyt opinnäytetyössään ikääntyneiden kokemuksia ja näkemyksiä ohjauksen ja neuvonnan toteutumisesta Lempäälässä. Opinnäytetyö toteutettiin laadullisena tutkimuksena ja aineisto kerättiin lomakehaastatteluna 75 ja 78 vuotiailta henkilöiltä, jotka olivat saaneet palveluohjausta vuoden 2012 aikana. Tulosten mukaan palveluohjauksella oli suuri merkitys ikääntyneiden elämään. Se tuki heidän omaehtoista elämäänsä. Tulosten mukaan tarvetta on myös yleiselle ohjaukselle ja neuvonnalle, jolloin palveluja voitaisiin tarjota ryhmäinterventiona.

Niinipuu ja Pasanen (2011, 3) ovat selvittäneet opinnäytetyössään kotona asuvien ja kotihoidon piiriin kuulumattomien 75-vuotiaiden ikäihmisten neuvontapalveluiden tarvetta Vantaalla. Opinnäytetyö toteutettiin laadullisena tutkimuksena ja aineisto kerättiin puhelinhaastattelujen avulla seniorineuvolan tiloissa 75 vuotiailta henkilöiltä, jotka eivät kuuluneet vuonna 2011 kotihoidon piiriin. Tulosten mukaan kutsutut eivät ymmärtäneet täysin terveystapaamisen tarkoitusta. He toivoivat enemmän henkilökohtaista palvelua ja puhelinpalvelua.

Lehtinen ja Korpi (2014, 2) ovat selvittäneet opinnäytetyössään 65-vuotta täyttäneiden nokialaisten tietämystä, kokemuksia ja odotuksia palveluohjauksesta vuonna 2014. Opinnäytetyö toteutettiin menetelmätriangulaationa. Tuloksissa tuli esille että nokialaiset eivät tieneet missä palveluohjaus oli järjestetty. 75:stävastaajasta vain yksi tiesi kaupungin ikääntyneiden neuvontapalvelun Ikävinkin. He olisivat halunneet saada enemmän tietoa Kelasta sekä kotihoidon tukipalveluista. Toivottiin, että sama henkilö pitäisi palveluohjausta ja, että sitä järjestettäisiin

terveyskeskuksessa tai kotikäynteinä. Tutkimuksen avulla tuli esiin se, että ikääntyneet alkoivat olla kiinnostuneita internetin kautta annettavasta palveluohjauksesta.

Strand-Ketonen (2014, 2) on selvittänyt opinnäytetyössään minkälaisia neuvontapalveluja omaishoitoperheet ovat saaneet ja kokevat tarvitsevansa sekä miten palveluneuvonta on vastannut heidän tarpeisiinsa. Opinnäytetyön avulla saatiin kuuluviin omaishoitoperheiden ääni. Opinnäytetyö toteutettiin laadullisena tutkimuksena ja aineisto kerättiin vuonna 2014 viideltä omaishoitoperheeltä, joissa kaikki omaishoitajat olivat naisia. Tulosten mukaan perheille oli tärkein oma palveluohjaaja kaupungin omaishoidon tuessa. Hyväksi koettu ja toivotuin neuvonnan tapa oli henkilökohtainen paikan päällä tai puhelimitse toteutettu palveluneuvonta.

### 3 OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS, TAVOITTEET JA TUTKIMUSKYSYMYKSET

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää ikääntyneiden kokemuksia Ikäpisteen neuvontapalveluista. Tavoitteena oli saada tietoa miten ikäihmiset hyötyvät Ikäpisteen neuvontapalveluista sekä kerätä kehitysehdotuksia Ikäpisteen toiminnan kehittämiseksi.

Tutkimuskysymykset olivat:

1. Millaisia näkemyksiä ikäihmisillä on Ikäpisteen neuvontapalveluista?
2. Miten Ikäpisteen toimintaa voisi ikäihmisten näkökulmasta kehittää?

## 4 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTTAMINEN

### 4.1 Menetelmälliset lähtökohdat

Opinnäytetyö oli lähestymistavaltaan kvantitatiivinen eli määrällinen, mutta sisälsi myös joitakin avoimia kysymyksiä.

Kvantitatiivisen tutkimuksen analyysissä argumentoidaan lukujen ja niiden välisten tilastollisten yhteyksien avulla. Lähtökohtana on aineiston saataminen taulukkomuotoon. Kullekin tutkimusyksikölle annetaan arvoja eri muuttujilla. Nämä muuttujat eivät ole aina numeroita. Nominaalimuuttujasta puhutessa muuttujan saama arvo voi olla kirjainsymboli. Analyysi on näiden muuttujien välisten tilastollisten yhteyksien etsimistä. (Alasuutari 2011, 34, 37.)

Kvantitatiivista analyysiä voi verrata luonnontieteestä tuttuun koejärjestelyyn. Klassisessa, kontrolloidulla kokeessa ajatellaan siten, että riippumaton muuttuja vaikuttaa riippuvaan muuttujaan. Kvantitatiivisen analyysin perustehtävä on säännön etsiminen, miten eri muuttujien arvot liittyvät toisiinsa. (Alasuutari 2011, 34, 37.)

Määrälliseen tutkimukseen verrattuna laadullinen analyysi on joissakin suhteissa erilaista. Siinä aineistoa tarkastellaan usein kokonaisuutena. Laadullisessa analyysissä on kyettävä selvittämään kaikki luotettavina pidetyt ja selvitetävään ilmiöön kuuluviksi katsotut seikat sillä tavalla, että ne eivät ole ristiriidassa esitetyn tulkinnan kanssa. (Alasuutari 2011, 38.) Samassa tutkimuksessa ja saman tutkimusaineiston analysoinnissa voidaan soveltaa sekä kvantitatiivista että kvalitatiivista analyysiä. Ne eivät sulje pois toisiaan, vaan ne voidaan pitää mielessä jatkumona. (Alasuutari 2011, 32.)

Tutkimuksen validiutta voidaan vahvistaa käyttämällä tutkimuksessa useita menetelmiä riippumatta onko kyseessä määrällinen vai laadullinen tutkimus. Tätetään nimitystä triangulaatio. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2014, 233.)

Triangulaatio tarkoittaa erilaisten menetelmien, tutkijoiden, tietolähteiden tai teorioiden yhdistämistä samassa tutkimuksessa. Triangulaatiossa kyse on moninäkökulmaisuuudesta, jossa yhdistetään useita menetelmiä ja lähestymistapoja. Triangulaatio vaatii aikaa ja resursseja, mutta se antaa mahdollisuuden laajentaa ja syventää tutkimuskohteesta saatavaa tietoa. (KvaliMOTV:n www-sivut.)

Kerätessä tutkimusaineistoa kyselylomake on yksi perinteisimmistä tavoista, jonka perinteisin versio on paperilla toteutettu kysely. Jo 1930-luvulta alkaen kyselylomaketta on pidetty erityisenä aineistonkeruumenetelmänä. Kysymysten tekemisessä tulee olla huolellinen, koska kysymykset luovat perustan tutkimuksen onnistumiselle. Eniten virheitä tutkimustuloksiin aiheuttaa kysymysten muoto, koska vastaaja ei aina ajattele samalla tavalla kuin tutkija. Sanamuodoissa tulee olla tarkka, ne eivät voi olla häilyviä tai epämääräisiä. Kysymysten tulee olla yksiselitteisiä. Ne eivät saa olla johdattelevia. Kysymykset rakennetaan tavoitteiden ja tutkimusongelmien mukaan. Aineiston kerääminen voidaan aloittaa, kun tutkimusongelmat ovat täsmentyneet, sillä silloin tiedetään, mitä tietoa aineistonkeruulla pyritään löytämään. (Valli & Aaltola 2015, 84-85.)

#### 4.2 Aineiston kerääminen

Aineisto kerättiin Porin Ikäpisteen asiakkailta kyselylomakkeen avulla. Kyselylomake sisälsi pääasiassa suljettuja eli strukturoituja kysymyksiä ja kaksi avointa kysymystä (LIITE 1). Kyselylomakkeen pohjana käytettiin Kuntoutussäätiön valmiita kyselylomakkeita (Kuntoutussäätiön www-sivut). Kuntoutussäätiön kyselylomakkeiden kysymyksiä muokattiin vastaamaan tämän tutkimuksen tutkimuskysymyksiin. Kyselylomakkeen kysymykset esitettiin ennen aineiston keräämistä Ikäpisteen yhteyshenkilölle. Tavoitteena oli saada mahdollisimman tarkoituksenmukainen, mutta lyhyt ja selkeä kyselylomake, johon ikääntyneillä olisi helppo vastata Ikäpisteessä käynnin jälkeen.

Opinnäytetyön aineisto kerättiin helmi-maaliskuussa 2016 Ikäpisteen asiakkailta. Kyselylomakkeita viettiin Viikkariin Valkamaan 30 kappaletta. Ulvilaan 20 kappaletta, Noormarkkuun 20 kappaletta ja Merikarvialle 20 kappaletta. Viikkarin

Valkamasta palautui 11 vastattua kyselylomaketta ja Ulvilasta 13 vastattua lomaketta. Noormarkun ja Merikarvian pisteisistä ei palautunut yhtään vastattua kyselylomaketta. Kyselylomakkeita annettiin vastattavaksi yhteensä 28 kappaletta ja näistä palautui 24 kappaletta, joten vastausprosentti oli 85,7%.

Kyselylomakkeet vietiin Ikäpisteen toimipuikeisiin, jossa toimihenkilöt jakoivat lomakkeet Ikäpisteessä asioineille ikääntyneille. Ikääntyneet täyttivät lomakkeen samalla käyntikerralla tai palauttivat lomakkeen myöhemmin. Lomakkeet palautettiin suljettuun palautuslaatikkoon.

#### 4.3 Aineiston analyysi

Opinnäytetyön kyselyn suljetut kysymykset analysoitiin tilastollisin menetelmin Exel ja Tixel –ohjelmilla. Avoimet kysymykset analysoitiin sisällönanalyysillä. Tutkimustulosten tekstiosassa on käytetty frekvenssejä, koska vastaajien määrä oli pieni. Kuvioissa määrät on ilmaistu prosentteina ja tutkimustuloksia on havainnollistettu kuvioilla.

Laadullisen tutkimuksen perusanalyysimenetelmä on sisällön analyysi. Sen avulla luodaan hajanaisesta aineistosta selkeää ja yhtenäistä informaatiota. Tätä nimitetään litteroinniksi. Litterointi on lopputulos. Ennen tätä tutkija lukee vastaukset useampaan kertaan, jolloin hänelle syntyy esiymmärrys. Tämän jälkeen tutkija tekee erilaisia kommentteja, muistiinpanoja, alaviitteitä ja alustavia ryhmityksiä. Näin tutkija luo peruskäsitteitä, jotka voivat olla tutkimuksen alustavia kategorioita eli luokkia. Seuraavaksi tutkija nimittää kategoriat. Analyysin edetessä ne yhdistetään yläkategorioiksi. Alakategorioista muodostetut yläkategoriat nimetään. Vertailemalla ja yhdistämällä eri kategorioita toisiinsa tehdään lopullinen kategoriointi. (VERNE:n www-sivut)

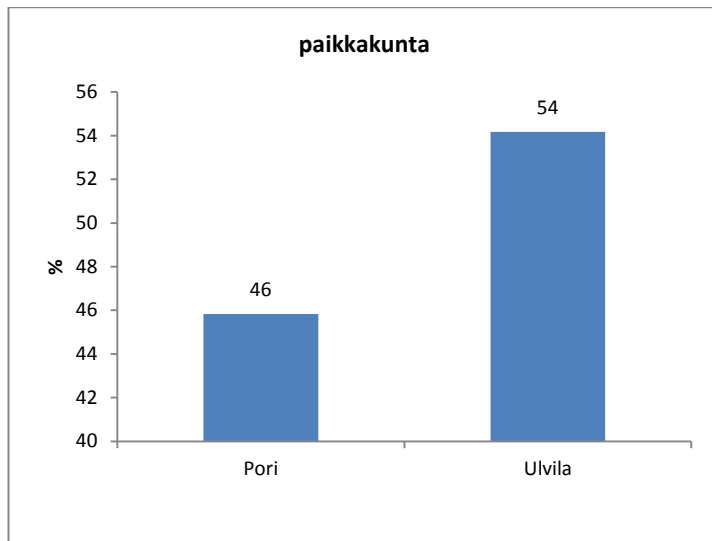
Tässä tutkimuksessa sisällönanalyysi toteutettiin siten, että ensin luettiin avoimien kysymysten vastukset useaan kertaan läpi. Vastauksista koottiin listaan vastauksissa ilmi tulleet eri asiat. Tämän jälkeen listassa olleita asioita verrattiin keskenään ja ryhmiteltiin omiin samaa asiaa ilmaiseviin luokkiin. Sen jälkeen näille eri

luokille/kategorioille annettiin nimet. Avointen kysymysten tulokset kirjoitettiin tulososaan kategorioiden mukaan.

## 5 TULOKSET

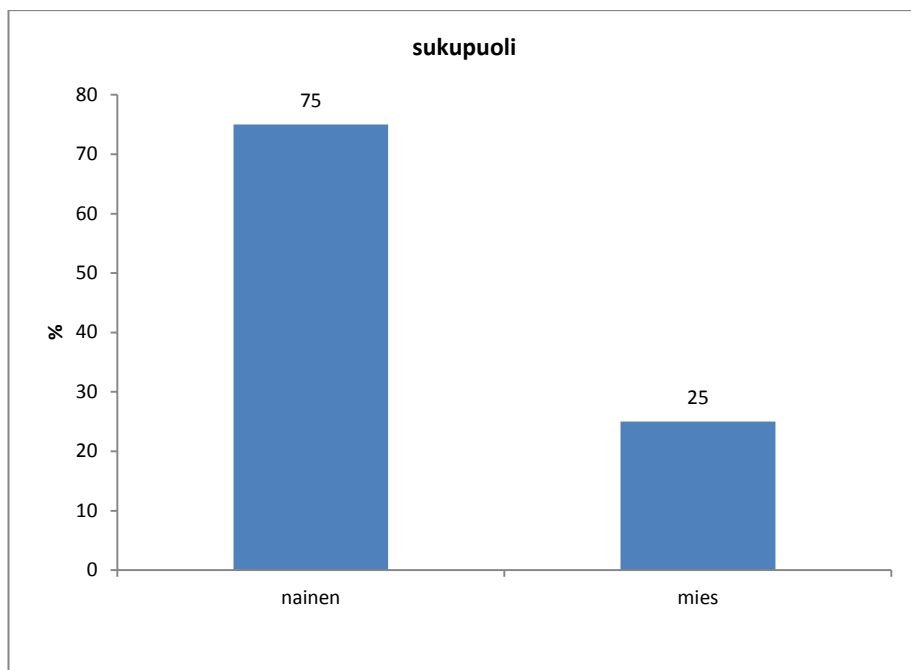
### 5.1 Taustatiedot vastaajista

Kyselyyn vastasi 13 Ulvilan Ikäpisteen asiakasta ja 11 Porin Ikäpisteen asiakasta, jotka olivat aineiston keruun hetkellä Ikäpisteen asiakkaina. Kyselylomakkeen taustatiedoissa kartoitettiin vastaajan sukupuolta, ikää, onko vastaaja asiakas/omainen tai jokin muu, mistä on saanut tietoa Ikäpisteen neuvontapalvelusta, mikä oli käynnin syy ja oliko asiakas hyödyntänyt palvelua aikaisemmin. Vastaajista (n=24) 11 oli hyödyntänyt Porin Ikäpisteen neuvontapalveluja ja 13 oli hyödyntänyt Ulvilan Ikäpisteen neuvontapalveluja. (Kuvio 1.)



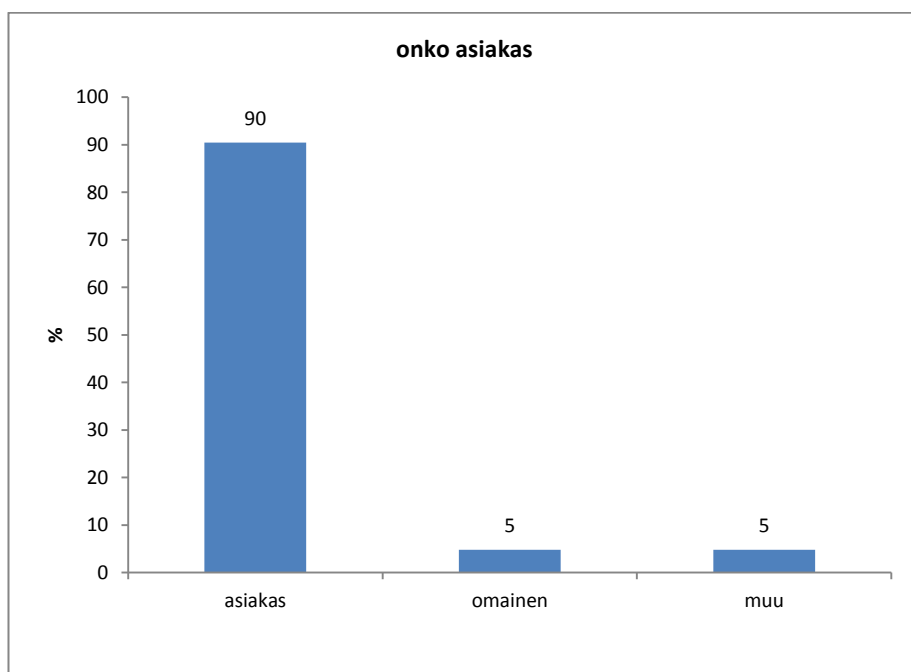
Kuvio 1. Vastaajat Ikäpisteen mukaan.

Vastaajista (n=24) 18 oli naisia ja kuusi oli miehiä. (Kuvio 2.)



Kuvio 2. Vastaajien sukupuoli.

Kyselyyn vastasi (n=24) 19 ikääntynyttä Ikäpisteen asiakasta, yksi vastaajista oli omainen ja yksi vastaajista oli valinnut vaihtoehdon jokin muu henkilö, mutta vastauksesta ei ilmennyt, kenestä henkilöstä oli kyse. (Kuvio 3.)



Kuvio 3. Kyselyyn vastannut henkilö.

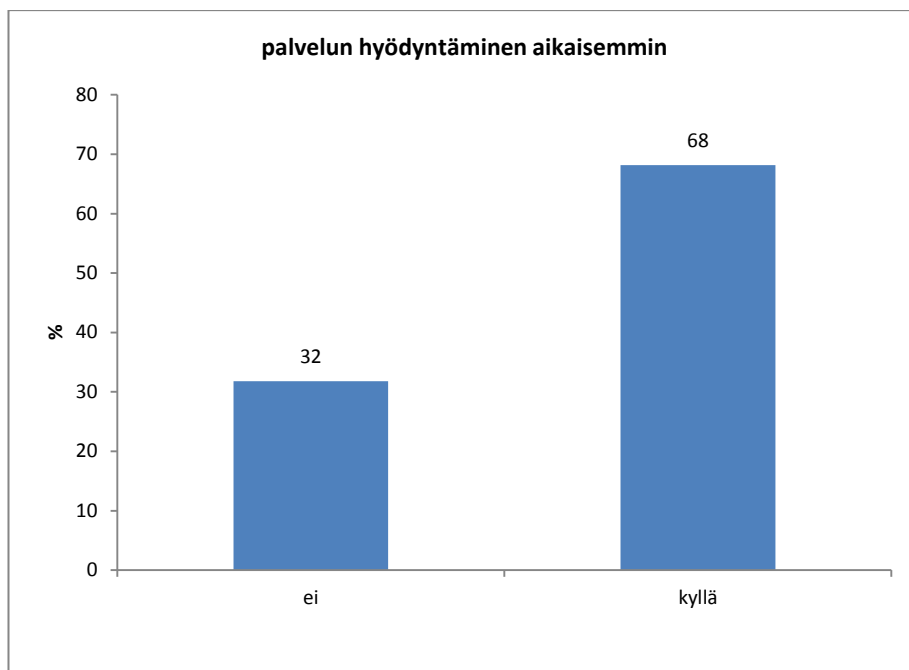


Vastaajista (n=24) kaksi oli iältään alle 60 -vuotiasta, yksi 66-70 -vuotias, neljä 71-75-vuotiasta, kahdeksan 76-80 -vuotiasta ja yhdeksän yli 80-vuotiasta. Kukaan vastaajista ei ollut 60-65-vuotias.

Kyselyyn osallistuneilta kysyttiin mistä he olivat saaneet tietoa Ikäpisteen neuvontapalveluista. Vastaajilla (n=24) oli mahdollisuus valita useampi vaihtoehto. Kahdeksan vastaajaa oli kuullut palveluista tuttavalta tai ystävältä, kuusi vastaajaa hoitajalta (esim. terveydenhoitaja, sairaanhoitaja, lähihoitaja), neljä oli lukenut palveluista lehdestä ja kaksi vastaajaa oli kuullut palveluista omaiselta/läheiseltä tai lääkäriltä. Kahdeksan vastaajaa oli valinnut vaihtoehdon jostain muualta ja he olivat saaneet tiedon käydessään Viikkarin Valkamassa, Ikäpisteen työntekijältä, kotikäynnin yhteydessä, Kelasta ja Ikäpisteen kutsukirjeestä 80-vuotiaiden infotilaisuuteen. Kukaan vastaajista ei ollut valinnut vaihtoehtoa Ikäpisteen omilta sivuilta tai muualta internetistä.

Vastaajilta kysyttiin käynnin syytä. Kysymyksessä oli mahdollisuus valita useampi vaihtoehto. Vastaajista (n=23) 17 ilmoitti käynnin syyksi tiedon tarpeen, seitsemän tarvitsi ohjausta, neljä keskustelukumppania ja yksi tukea. Kolme vastaajaa oli valinnut vaihtoehdon jokin muu syyn. Käynnin syynä oli ollut muutto, yksinäisyys tai huoli tulevasta.

Vastaajista (n=22) seitsemän ei ollut ja 15 oli hyödyntänyt Ikäpisteen palveluja aikaisemmin. (Kuvio 4.)

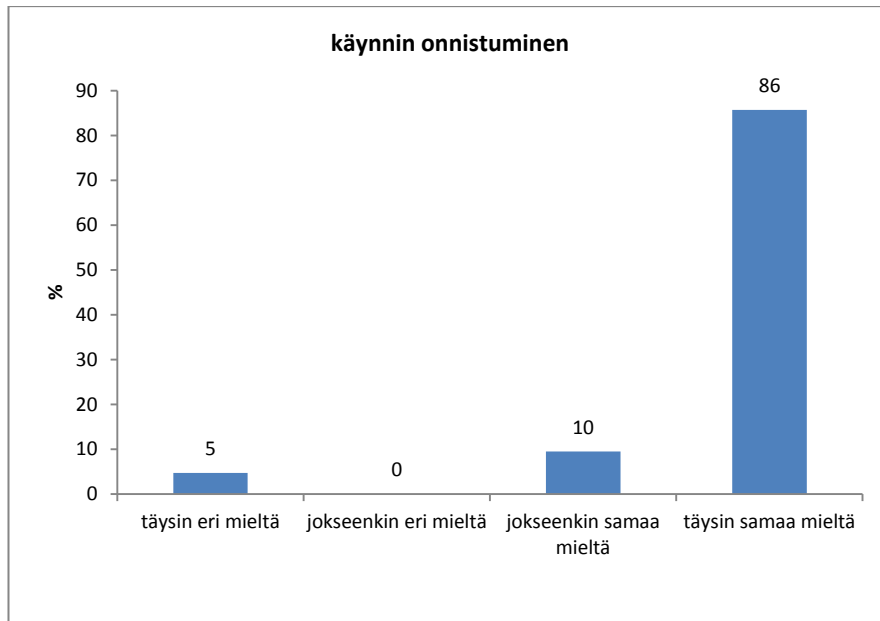


Kuvio 4. Ikäpisteen palvelun hyödyntäminen aikaisemmin

Vastaajista (n=13) yhdellä oli kyseessä ensimmäinen käynti, neljällä toinen käynti, kolmella kolmas käynti ja yhdellä oli kymmenes käynti. Yksi vastaajista oli hyödyntänyt Ikäpisteen palveluja 3 vuotta ja 2 oli hyödyntänyt Ikäpisteen palveluja 5 vuotta. Yksi vastaajista ilmoitti aikaisempia käyntejä olleen runsaasti.

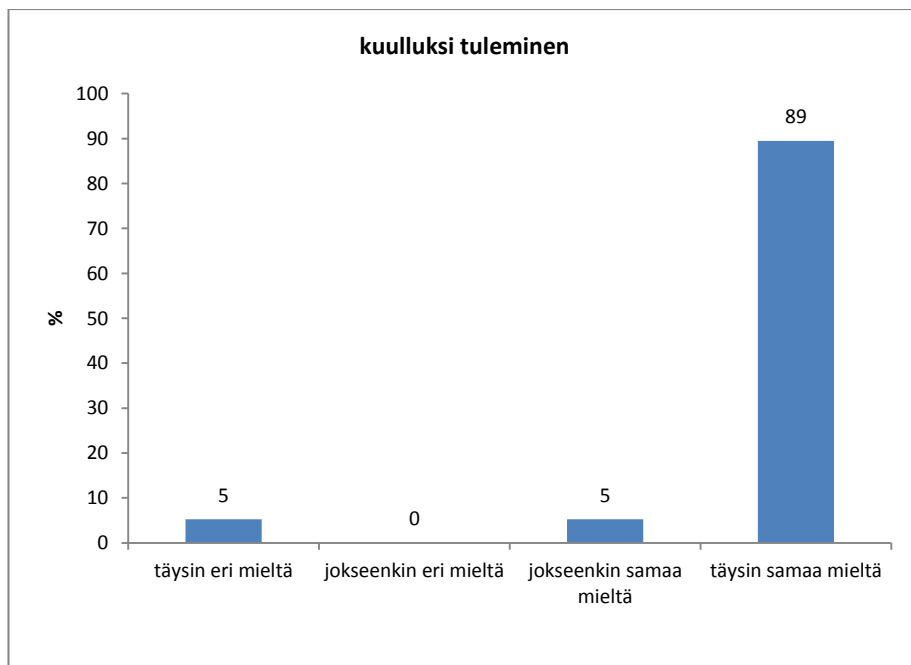
## 5.2 Ikääntyneiden näkemyksiä Ikäpisteen neuvontapalveluista

Kysyttäessä käynnin onnistumisesta 18 (n=21) vastaajaa oli asiasta täysin samaa mieltä, kaksi jokseenkin samaa mieltä ja yksi vastaaja oli täysin eri mieltä. Kukaan vastaajista ei ollut jokseenkin eri mieltä. (Kuvio 5.)



Kuvio 5. Asiakkaiden mielipiteet käynnin onnistumisesta.

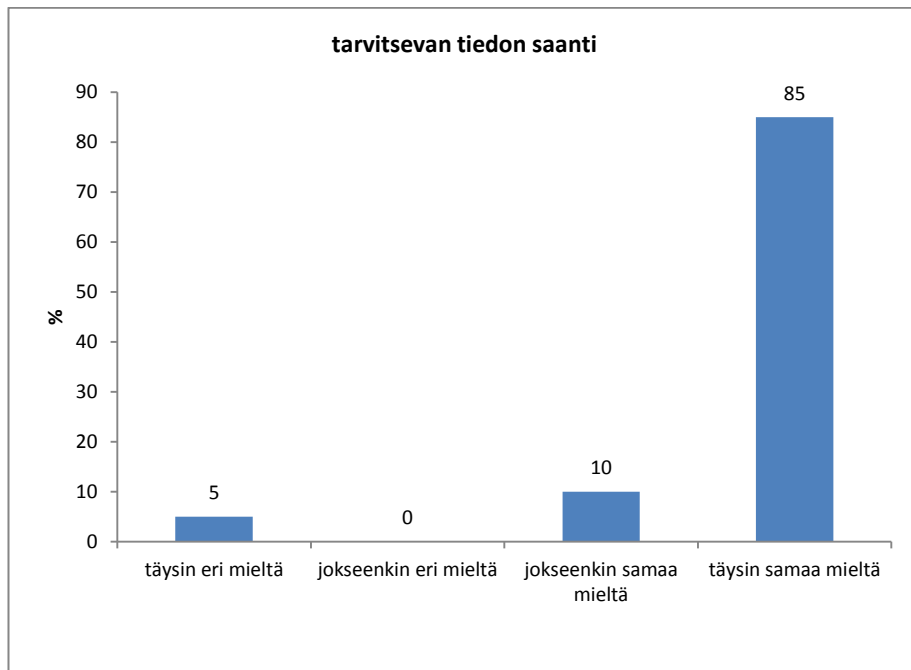
Kysyttäessä kuulluksi tulemisesta 17 vastaajaa (n=19) oli täysin samaa mieltä, yksi jokseenkin samaa mieltä ja yksi täysin eri mieltä siitä, että oli tullut kuulluksi käynnin aikana. Kukaan vastaajista ei ollut jokseenkin eri mieltä kuulluksi tulemisesta. (Kuvio 6.)



Kuvio 6. Asiakkaiden mielipiteet kuulluksi tulemisesta.

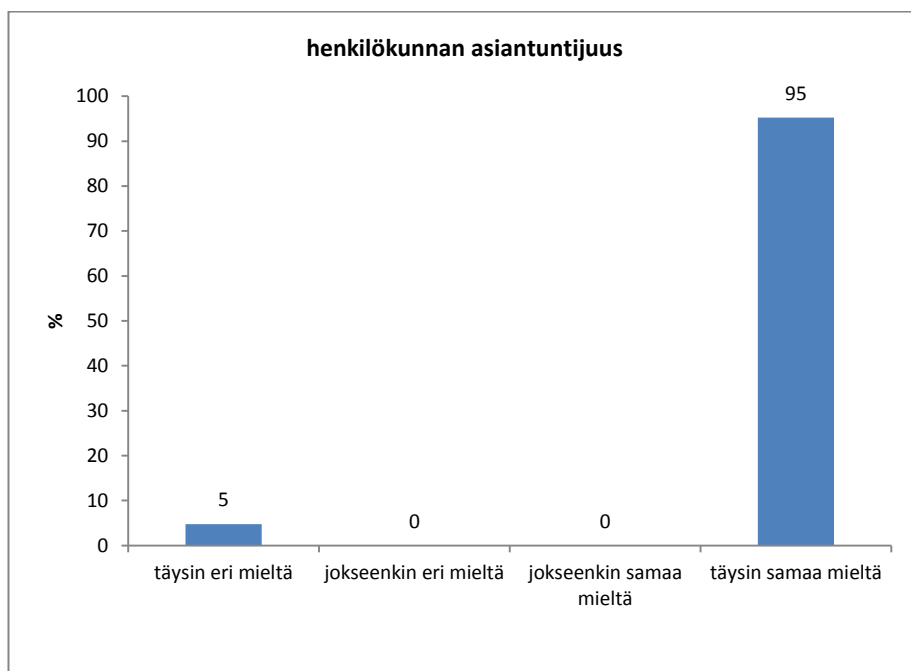
Kysyttäessä tiedon saannista käynnin aikana 17 vastaajaa (n=20) oli täysin samaa mieltä, kaksi jokseenkin samaa mieltä ja yksi täysin eri mieltä siitä, että oli saanut

tarvitsemaansa tietoa käynnin aikana. Kukaan vastaajista ei ollut joksinkin eri mieltä tiedon saannista. (Kuvio 7.)



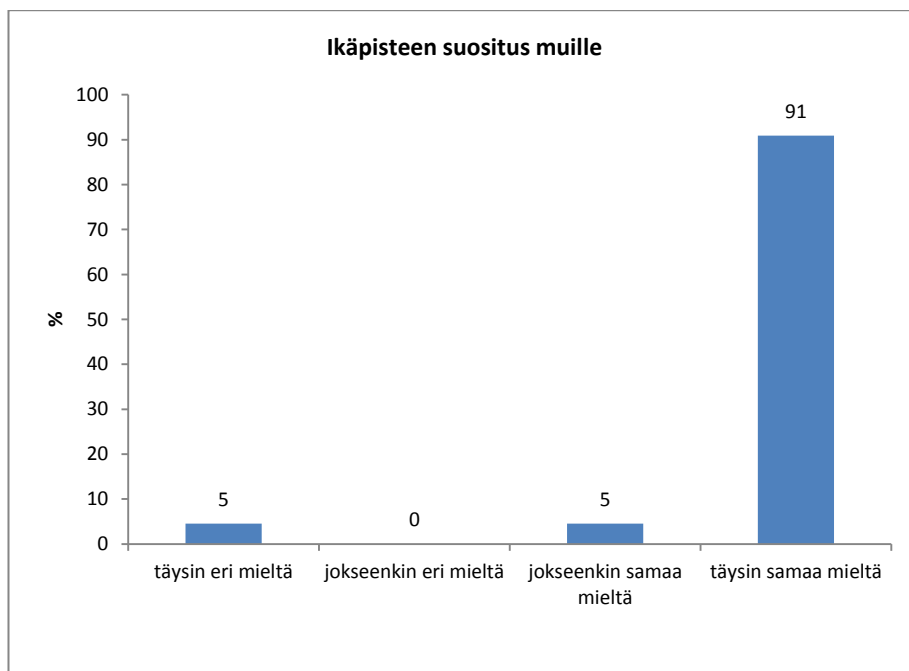
Kuvio 7. Asiakkaiden mielipiteet tarvitsemansa tiedon saannista.

Kysyttäessä onko Ikäpisteen henkilökunta asiantuntevaa, 20 vastaajaa (n=21) oli täysin samaa mieltä ja yksi vastaaja täysin eri mieltä asiasta. Kukaan vastaajista ei ollut joksinkin samaa tai eri joksinkin mieltä asiasta. (Kuvio 8.)



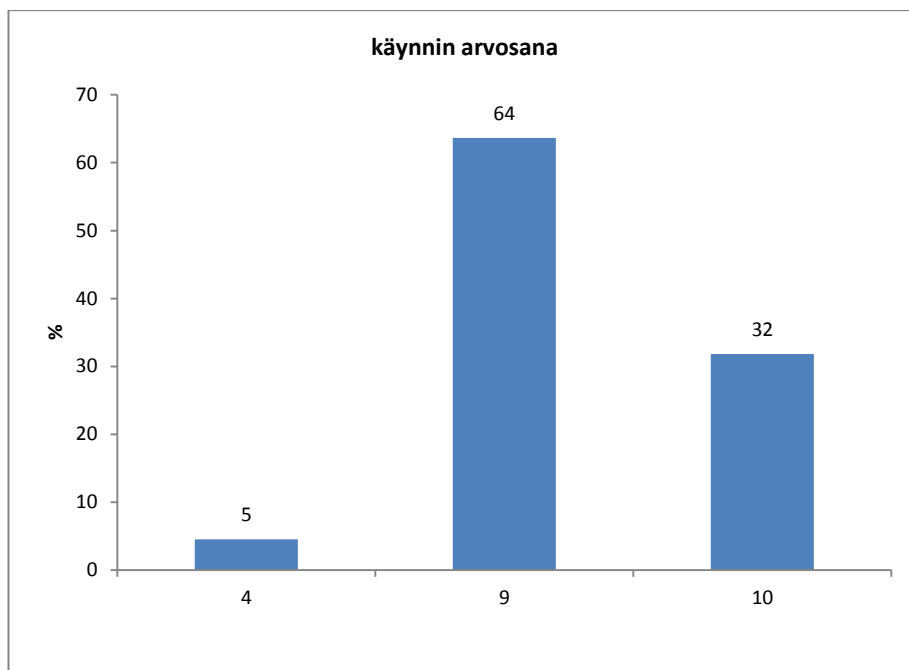
Kuvio 8. Henkilökunnan asiantuntijuus asiakkaiden arvioimana.

Kysyttäessä Ikäpisteen palvelujen suosittamisesta muille apua tarvitseville 20 vastaajaa (n=22) oli täysin samaa mieltä, yksi jokseenkin samaa mieltä ja yksi täysin eri mieltä siitä, että voisi suositella Ikäpisteen palveluja muille apua tarvitseville. (Kuvio 9. )



Kuvio 9. Asiakkaiden mielipiteet Ikäpisteen palvelujen suosittamisesta muille apua tarvitseville.

Vastaajia pyydettiin antamaan kouluarvosana (4-10) käynnistä Ikäpisteessä. Seitsemän vastaajaa (n=22) antoi arvosanan 10, 14 arvosanan yhdeksän ja yksi arvosanan 4. Arvosanan 4 antanut henkilö ei ollut vastannut kyselylomakkeen avoimeen kysymykseen, miten Ikäpisteen palveluja voitaisiin kehittää. (Kuvio 10.)



Kuvio 10. Asiakkaan antama arvosana käynnistään Ikäpisteessä.

Kyselylomakkeessa kysyttiin avoimella kysymyksellä, mitä hyötyä vastaajille oli ollut Ikäpisteessä käynnistä. Vastausten perusteella asiakkaat hyötyivät Ikäpisteen neuvontapalveluista eri tavoin. Vastaajat kokivat saaneensa tarvitsemaansa tukea, hyödyllistä tietoa, apua erilisten hakemusten täyttämässä ja sillä tavoin myös taloudellista hyötyä, seuraa, hyvän mielen, ystävällisen kohtelun ja osa heistä oli saanut mitattua Ikäpisteessä käynnin yhteydessä terveysarvoja.

### 5.3 Kehittämisehdotuksia Ikäpisteen toimintaan

Kyselylomakkeen viimeisimmässä avoimessa kysymyksessä kysyttiin vastaajilta, miten Ikäpisteen palveluja voitaisiin keittää. Pääasiassa vastaajat olivat tyytyväisiä saamaansa neuvontapalveluun. Kehittämisideoina tuotiin esille työntekijöiden lisääminen ja tiedottaminen palveluista erityisesti syrjäseudun ikääntyneille. Lisäksi toivottiin sitä, että toiminnalla olisi jatkuvuutta ja että järjestettäisiin erilaista viriketoimintaa. Viriketoimintana toivottiin jumppa, vesijumppaa, joogaa, askartelua ja retkiä.

## 6 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

### 6.1 Eettisyys

Etiikkaan peruskysymyksiin kuuluvat kysymykset hyvästä ja pahasta, oikeasta ja väärästä. Myös arkielämässä ihmiset ovat usein eri mieltä siitä mitä pitää tehdä, mitä ei saa tehdä, mikä on hyvää, mikä on pahaa, mikä on sallittua tai minkä tekeminen on velvollisuus. Tutkijan on otettava huomioon tutkimusta tehdessään monia eettisiä kysymyksiä. Tutkimuseettiset periaatteet, jotka liittyvät tiedon hankintaan ja julkistamiseen ovat yleisesti hyväksytyjä. Jokaisen tutkijan vastuulla on periaatteiden tunteminen ja niiden mukaan toimiminen. Eettisesti hyvän tutkimuksen edellytys on se, että tutkimuksen teossa noudatetaan hyvää tieteellistä käytäntöä. Ihmisen itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan antamalla ihmisille mahdollisuus päättää, haluavatko he osallistua tutkimukseen. (Hirsjärvi ym. 2013, 23,25.)

Tutkimus on inhimillistä, arvoperustaista toimintaa, jolla pyritään löytämään kulloisellakin tieteenalalla totuus tieteellisesti hyväksytyjä menetelmiä käyttäen. Eettisten ratkaisujen merkitys korostuu tieteissä, joissa tutkitaan inhimillistä toimintaa ja käytetään ihmisiä tietolähteinä. Tutkimusetiikkaan kuuluu se, miten tehdään eettisesti hyvää ja luotettavaa tutkimusta. (Hirsjärvi ym. 2013, 361.)

Silloin kun ihmiset ovat tutkittavina, tutkimusaineiston perusta on tutkittavien yhteistyöhalu. Tutkimusaineiston keruussa kiinnitetään aina huomiota tutkittavien ihmisten oikeuksiin ja kohteluun. Heidän oikeuksiinsa kuuluu se, että heitä kohdellaan rehellisesti ja kunnioittavasti. Tutkittavilta on pyydetävä suostumus tutkimukseen osallistumiseen. Tutkittavia on informoitava etukäteen tutkimuksesta mahdollisimman monipuolisesti ja tutkittaville on kuvattava mahdollisimman rehellisesti ja totuudenmukaisesti heidän oikeudet ja velvollisuudet. Tutkittaville on myös suotava mahdollisuus kieltäytyä tutkimuksesta tai keskeyttää se. Lisäksi heille on taattava anonymiteetti eli heidän henkilötietojaan ei paljasteta. (Hirsjärvi ym. 2013, 367.)

Anonymiteetti kuuluu tutkimusetiikan perusteisiin. Anonymiteetillä tarkoitetaan tutkittavan mahdollisuutta osallistua tutkimukseen paljastamatta henkilöllisyyttään. Anonymiteetti lisää tutkijan vapautta, sillä tutkija pystyy käsittelemään arkojakin asioita pelkäämättä aiheuttavansa haittaa tutkittaville. Anonymiteetti tekee arkojen ja ristiriitoja herättävien asioiden käsittelyn helpommaksi ja edistää objektivisuutta. Tutkittavat ovat rohkeampia puhumaan rehellisesti, kun luvataan salata henkilöllisyys. (Mäkinen 2006, 114.)

Tutkimusaineiston analyysi voidaan tehdä eri tavoin. Eettisestä näkökulmasta keskeistä on, että analyysi tehdään tieteellisesti luotettavasti ja hyödyntämällä koko kerättyä aineistoa. Ei ole esimerkiksi hyväksyttävää jättää kyselylomaketutkimuksessa analysoimatta jokin kysymys, jos tietolähteet ovat vastanneet siihen. (Hirsjärvi ym. 2013, 369.)

Kyselylomakkeen (LIITE 1) kysymyksillä haettiin tietoa vain ikääntyneiden kokemuksista neuvontapalveluista, joten mitään aiheen ulkopuolisia kysymyksiä ei esitetty. Kyselylomakkeen mukana oli myös vastaajalle saatekirje. Se sisälsi opinnäytetyön tarkoituksen ja tavoitteiden lisäksi opinnäytetyön tekijän yhteystiedot, sekä lupauksen aineiston hävittämisestä heti opinnäytetyön valmistuttua. Saatekirjeessä korostettiin myös osallistumisen vapaaehtoisuutta. Kyselylomakkeet palautuivat opinnäytetyöntekijälle nimettöminä suljetuissa laatikoissa ja kerätty aineisto hävitettiin silppurilla opinnäytetyön valmistuttua. Kyselytutkimuksen kaikki kysymykset analysoitiin ja vastaajien mielipiteet on kerrottu tuloksissa. Kyselylomakkeet, saatekirjeet, vastauslaatikot, vastauslaatikoiden viemisen kentälle ja hakemisen kentältä kustansi opinnäytetyöntekijä.

Opinnäytetyöhön haettiin tietoa Melinda-, Medic-, Arto-, Theseus-, ja Finna-tietokannoista, Google- ja Google Scholar-hakukoneilla. Medic-tietokannasta hakulausekkeilla ikääntyn\* AND palvelu\* löytyi 150 julkaisua sekä hakulausekkeilla ikääntyn\* AND neuvontapalvelu\* löytyi 1 teos. Arto-tietokannasta löytyi hakulausekkeilla ikääntyn? AND neuvontapalvelu? Löytyi 1 artikkeliviite. Theseuksesta löytyi hakulausekkeella ikääntyn\* palvelu\* 7026 kappaletta opinnäytteitä ja hakulausekkeella ikääntyn\* neuvontapalvelu\* löytyi 576 kappaletta



opinnäytteitä. Finnasta löytyi hakusanalla ikääntyn\* 807 kappaletta teoksia ja hakulausekkeilla ikääntyn\* AND palvelu\* löytyi yhteensä 389 kappaletta.

Ikääntyneistä ihmisistä löytyi paljon aineistoa, kirjoja, opinnäytetöitä ja pro gradu-tutkielmia, mutta ikääntyneiden neuvontapalveluista löytyi vain yksi pro gradu-tutkielma (Medicistä). Lähdemateriaalista rajattiin pääsääntöisesti pois kaikki yli 10 vuotta vanhat julkaisut ja jokaisen lähteen kohdalla arvioitiin kriittisesti sen sopivuutta opinnäytetyöhön.

## 6.2 Luotettavuus

Tyytyväisyyskyselyn tarkoituksena oli saada mahdollisimman luotettavaa ja totuudenmukaista tietoa ikäihmisten kokemuksista Ikäpisteen toiminnasta sekä kehittämisehdotuksia.

Laadulliseen tutkimukseen verrattuna määrällisessä tutkimuksessa arvioidaan aina työn luotettavuutta. Tutkimuksen luotettavuuden arvioinnissa käytetään validiteetti- ja reliabiliteetti käsitteitä. Validiteetilla mitataan ja tutkitaan oikeita asioita tutkimusongelman kannalta ja reliabiliteetilla mitataan tulosten pysyvyyttä. Mittauksen reliabiliteetti eli pysyvyys on hyvä, jos eri mittauskerroilla ja eri mittaaajien toimesta saadaan samat tulokset, eivätkä tulokset ole sattumanvaraisia. (Kananen 2011, 118.)

Validiteetti syntyy silloin kun mittari mittaa sitä, mitä sen pitääkin mitata. Käyttämällä oikeaa tutkimusmenetelmää, oikeaa mittaria ja mittaamalla oikeita asioita varmistetaan mittarin validiteettia. (Kananen 2011, 119-120.)

Opinnäytetyössä varmistettiin validiteettia ja reliabiliteettia käyttämällä kyselylomakkeen pohjana valmiita Kuntoutussäätiön kyselylomakkeita, jotka olivat vapaasti käytettävissä. Kyselylomake muokattiin vastaamaan juuri tämän opinnäytetyön tutkimuskysymyksiin. Kyselylomakkeen tarkasti Ikäpisteen yhteyshenkilö. Näin pyrittiin varmistamaan kyselylomakkeen toimivuus. Tavoitteena oli saada mahdollisimman lyhyt ja selkeä kyselylomake, johon ikääntyneillä olisi

helppo vastata Ikäpisteessä käynnin jälkeen. Reliabiliteettia varmistettiin myös syöttämällä suljettujen kysymysten tulokset kaksi kertaa Tixel-ohjelmaan. Molemmilla kerroilla saatiin samat tulokset. Luotettavuutta lisää myös se, että tutkimustulokset olivat samankaltaisia aikaisemmin tehtyjen samansuuntaisten tutkimusten kanssa.

Triangulaatiosta eli kolminaisuudesta puhuttaessa tarkoitetaan tutkimusten luotettavuutta ja ilmiön avartamista monin menetelmin. Triangulaation avulla yhdistetään useita tutkimusmenetelmiä samassa tutkimuksessa. Triangulaatio on myös keino jolla lisätään tutkimusten luotettavuutta ja ilmiön ymmärtämistä. (Kananen 2011, 125.)

Opinnäytetyön kyselylomake sisälsi sekä suljettuja että avoimia kysymyksiä. Suljettuja kysymyksiä oli kahdeksan ja avoimia kysymyksiä kaksi. Kyselylomake oli lyhyt ja helppo täyttää, mutta antoi myös mahdollisuuden kirjoittaa laajemminkin omia mielipiteitä tutkittavasta asiasta.

### 6.3 Tulosten tarkastelu

Kyselyyn vastasi sekä Porin että Ulvilan Ikäpisteen asiakkaita ja suurin osa vastaajista oli naisia. Puolet vastanneista oli kuullut palveluista ystävältä/tuttavalta tai hoitajalta ja suurin osa vastanneista ilmoitti käynnin syyksi tiedon tai ohjauksen tarpeen. Samansuuntaisia tutkimustuloksia tiedon tarpeesta on saanut myös Karne (2013, 2) tutkiessaan ikääntyneiden kokemuksia ja näkemyksiä ohjauksen ja neuvonnan toteutumisesta Lempäälässä.

Suurin osa vastaajista oli sitä mieltä, että käynnit Ikäpisteessä olivat onnistuneita. He kokivat tulleen kuulluksi, ja he kokivat myös saaneensa tarvitsemaansa tietoa. Ikäpisteen henkilökunta oli asiantuntevaa ja vastaajat kokivat voivansa suositella palveluja muillekin ikääntyneille. Vastaajat antoivat arvosanan käynnistään Ikäpisteessä. Arvosanaksi tuli 9.

Kyselyyn vastanneiden mielestä Ikäpisteessä asioinnista oli ollut heille hyötyä. He olivat saaneet tukea, hyödyllistä tietoa ja apua erilaisten hakemusten täyttämässä. Lisäksi Ikäpisteestä oli saanut seuraa, hyvän mielen ja ystävällistä palvelua. Vastaajat olivat pääasiassa tyytyväisiä saamaansa neuvontapalveluun. Tutkimustulos on erilainen verrattaessa sitä Lehtisen ja Korven (2014, 2) tutkimuksessaan saamiin tuloksiin. He selvittivät nokialaisten tietämystä, kokemuksia ja odotuksia palveluohjauksesta vuonna 2014. Tuloksissa tuli esille että nokialaiset eivät tienneet missä palveluohjaus oli järjestetty ja he olisivat halunneet saada enemmän tietoa esimerkiksi Kelasta. Nokialaiset alkoivat olla kiinnostuneita internetin kautta annettavasta palveluohjauksesta.

Kyselyyn vastanneet olivat saaneet tietoa Ikäpisteen neuvontapalveluista eri tietolähteistä kuten esimerkiksi tuttavalta, ystävältä, hoitajalta, lehdestä, omaiselta, lääkäriltä ja Ikäpisteen työntekijältä. Kukaan vastaajista ei ilmoittanut saaneensa tietoa neuvontapalveluista Ikäpisteen omilta sivuilta tai muualta internetistä.

Kehitysehdotuksina tutkimuksessa nousi esille tiedottaminen Ikäpisteen palveluista, erityisesti syrjäseudun ikääntyneille. Lisäksi toivottiin lisää työntekijöitä Ikäpisteeseen ja erilaista viriketoimintaa, esimerkiksi jumppa, vesijumppaa, joogaa, askartelua ja retkiä.

#### 6.4 Pohdinta ja jatkotutkimushaasteet

Opinnäytetyön tekeminen antoi perustietoja ja taitoja tutkimuksen tekemiseen. Se oli koko-aikaista uuden oppimista, mutta välillä erittäin haastavaa ja työlästä, koska suomen kieli ei ole opinnäytetyön tekijän äidinkieli. Vastaajien määrä jäi odotettua pienemmäksi. Heiltä haluttiin kerätä opinnäytetyön kannalta tärkein ja oleellisin tieto rasittamatta heitä kuitenkaan pitkällä ja vaikeaselkoisella kyselylomakkeella. Vastauksissa oli jonkin verran ristiriita. Esimerkiksi vastaaja joka oli tyytymätön Ikäpisteen erilaisiin palveluihin oli kuitenkin ympyröinyt käynnin arvosanaksi 10. Ikääntyneiden kokemuksia Ikäpisteen neuvontapalveluista voisi jatkossa kartoittaa Merikarvialla ja Noormarkussa.

## LÄHTEET

Alasuutari, P. 2011. Laadullinen tutkimus, 4. uudistettu painos. Tampere: Vastapaino.

Heikkinen, E. 2013. Vanhenemisen ulottuvuudet ja vanhenemiseen vaikuttavat tekijät. Teoksessa E. Heikkinen, J. Jyrkämä & T. Rantanen (toim.) Gerontologia. Helsinki: Kustannus Oy Duodecim.

Heikkinen, E. & Rantanen, T. 2010. Gerontologia. Helsinki: Duodecim.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2014. Tutki ja kirjoita. 19. painos. Porvoo: Tammi.

Ikäinstituutin www-sivut. Viitattu 16.5.2016. <http://www.ikainstituutti.fi/etusivu/>

Kananen, J. 2011. Kvantitatiivisen opinnäytetyön kirjoittamisen käytännön opas. Jyväskylän Ammattikorkeakoulu.

Karne, J. 2013. Sillä on suuri merkitys joka päiväiseen arkeen. Ikääntyneiden kokemuksia ehkäisevästä palveluohjauksesta. AMK-opinnäytetyö. Metropolia ammattikorkeakoulu. Viitattu 26.10.2015.  
<https://www.theseus.fi/handle/10024/67359>

Koskinen, s. 2006. Ikäihmisen voimavarojen ja toimintakyvyn tukeminen. Esitelmä Vanhustyön koulutuksen kehittämisseminaarissa (VakkaVerkostoon) Tampereella 1.9. 2006.

Kuntoutussäätiön www-sivut. Viitattu 19.5.2016. <http://www.kuntoutussaatio.fi/>

KvaliMOTV:n www-sivut. Viitattu 26.10.2015.  
[http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L2\\_3\\_2\\_4.html](http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L2_3_2_4.html)

Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista. 2012. 28.12.2012/ 980.

Lehtinen, A. & Korpi, J. 2014. Ikääntyneiden toiveita ja odotuksia palveluohjauksesta. AMK-opinnäytetyö. Tampereen ammattikorkeakoulu. Viitattu 04.11.2015.  
<https://www.theseus.fi/handle/10024/70536>

Mäkinen, O. 2006. Tutkimusetiikan ABC. Helsingin: Tammi.

Niinipuu, K. & Pasanen, J. 2011. Terveysteen liittyvien neuvontapalvelujen kartoitus Vantaan seniorineuvolassa. AMK-opinnäytetyö. Laurea ammattikorkeakoulu. Viitattu 26.10.2015. <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2011120717524>

Porin perusturvakeskuksen www-sivut. Viitattu 26.2.2015.  
<http://www.pori.fi/perusturva/vanhuspalvelut/ikapiste.html>

Sosiaali- ja terveysministeriö 2013. Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2013:11. Viitattu 8.6.2015.  
[http://www.kunnat.net/fi/asiantuntijapalvelut/soster/sosiaalipalvelut/ikaantyneet/laatusuositus/Documents/01\\_Laatusuositus\\_hyvän\\_ikääntymisen\\_turvaamiseksi\\_ja\\_palvelujen\\_parantamiseksi\\_2013.pdf](http://www.kunnat.net/fi/asiantuntijapalvelut/soster/sosiaalipalvelut/ikaantyneet/laatusuositus/Documents/01_Laatusuositus_hyvän_ikääntymisen_turvaamiseksi_ja_palvelujen_parantamiseksi_2013.pdf)

Sosiaali- ja terveysministeriön www-sivut. Viitattu 6.5.2016. <http://stm.fi/etusivu>

Strand-Ketonen, K. 2014. Ikääntyneiden omaishoitoperheiden palveluneuvonnan erityispiirteet – Koetut neuvonnan tarpeet. AMK-opinnäytetyö. Mertopolia ammattikorkeakoulu. Viitattu 04.11.2015.  
<http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/86263/Strand-Ketonen.pdf?sequence=1>

Terveydenhuoltolaki. 30.12.2010/1326.

Tilvis, R., Pitkälä, K., Strandberg, T., Sulkava, R. & Viitanen, M. 2010. Geriatria. 2. uud. p. Helsinki: Kustannus Oy Duodecim.

Tutkimuseettisen neuvottelukunnan www sivut. Viitattu 30.4.2016  
<http://www.tenk.fi/fi>

Valli, R. & Aaltola, J. 2015. Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1 Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle, 4. uudistettu ja täydennetty painos. Juva: Bookwell Oy.

VERNE:n www-sivut. Viitattu 6.5.2016. <https://www.tut.fi/verne/>

Voutilainen, P. & Tiikkainen P. 2009. Gerontologinen hoitotyö. Helsinki: WSOY.

## LIITE 1

Arvoisa Ikäpisteen asiakas!

Olen hoitotyön opiskelija Satakunnan ammattikorkeakoulusta ja teen opinnäytetyötä ikääntyneiden kokemuksista Ikäpisteen neuvontapalveluista. Ohessa olevalla kyselylomakkeella haluan kerätä teidän kokemuksianne siitä, miten ikäihmiset hyötyvät Ikäpisteen neuvontapalveluista ja miten Ikäpisteen toiminta voitaisiin kehittää.

Vastaaminen on vapaaehtoista ja kyselyyn vastataan nimettömästi. Vastaukset käsitellän luottamuksellisesti ja niistä ilmenevä tieto on vain minun käytössäni. Opinnäytetyön valmistuttua hävitän vastauslomakkeet asianmukaisella tavalla. Vastaamisenne kyselyyn on opinnäytetyön kannalta arvokasta.

Jos teille tulee kysyttävä kyselyyn liittyen, voitte ottaa yhteyttä sähköpostilla osoitteeseen [andreea-evelina.toma@student.samk.fi](mailto:andreea-evelina.toma@student.samk.fi) tai puhelimitse numeroon 0449873123.

Ystävällisin terveisin Andreea Toma  
sairaanhoitajaopiskelija.

## Palautekysely Ikäpisteen asiakkaille neuvontapalveluista

Ohjeet kyselylomakkeen täyttämiseksi

Ympäröikää sopiva vaihtoehto ja/tai kirjoittakaa vastauksenne sille varattuun tilaan.

Tarvittaessa voitte jatkaa vastauksianne kyselylomakkeen kääntöpuolelle.

### 1. Sukupuoli

☐ Nainen    ☐ Mies

### 2. Olen

☐ Asiakas

☐ Omainen

☐ Jokin muu henkilö, mikä? \_\_\_\_\_

### 3. Ikäni

☐ alle 60 vuotta

☐ 60-65 vuotta

☐ 66-70 vuotta

☐ 71-75 vuotta

☐ 76-80 vuotta

☐ Yli 80 vuotta

### 4. Mistä saitte tietää Ikäpisteen neuvontapalvelusta

☐ Kuulin omaiselta/läheiseltä

☐ Kuulin tuttavalta/ystävältä

☐ Kuulin lääkäriltä

☐ Kuulin hoitajalta (esim. terveydenhoitaja, sairaanhoitaja, lähihoitaja)

☐ Luin lehdestä

☐ Ikäpisteen omilta sivuilta

☐ Muualta internetistä, mistä? \_\_\_\_\_

☐ Jostain muualta, mistä? \_\_\_\_\_

**5. Mikä oli käyntinne syy? Valitkaa parhaiten käyntinne syytä kuvaavat kohdat(voitte valita useita kohtia).**

- ☐ Tarvitsin tietoa  
☐ Tarvitsin tukea.  
☐ Tarvitsin ohjausta.  
☐ Tarvitsin keskustelukumppania.  
☐ Jokin muu syy, mikä?\_\_\_\_\_

**6. Oletteko hyödyntänyt palvelua aikaisemmin?**

- ☐ En, tämä oli ensimmäinen käyntini.  
☐ Kyllä, tämä oli \_\_\_\_ käyntini. Merkitkää viivalle kuinka mones käynti tämä oli teille.

**7. Arvioikaa seuraavia käyntiänne koskevia väittämiä asteikolla 1-4.**

	1=Täysin eri mieltä	2=Jokseen kin eri mieltä	3=Jokseen kin samaa mieltä	4=Täysin samaa mieltä
a. Käynti oli onnistunut				
b. Tulin kuulluksi tapaamisen aikana				
c. Sain tarvitsemaani tietoa käynnin aikana				
d. Ikäpisteen henkilökunta on asiantuntevaa				
e. Voin suositella Ikäpisteen neuvonta-/tukitoimintaa muille apua tarvitseville				



**8. Miten hyödyitte käynnistä?**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**9. Miten Ikäpiste voisi kehittää neuvonta-/tukipalvelujaan?**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**10. Minkä kouluarvosanan antaisitte käynnistänne? Ympyröikää oikea numero.**

**4    5    6    7    8    9    10**

**KIITOS PALAUTTEESTANNE!**